

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-594
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Zelf.nl, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan nadat hij in [Naam land I] gestrand was met autopech. De auto is door een berger afgesleept en na een garage gebracht. Omdat een onderdeel niet op voorraad was, heeft Consument enige tijd op locatie moeten verblijven. Op grond van de verzekering heeft Consument recht op vergoeding van de kosten van vervangend vervoer. Consument stelt dat hem door de alarmcentrale is toegezegd dat voor vervangend vervoer zou worden gezorgd, zodat Consument zijn weg naar de eindbestemming van de reis kon vervolgen. De Commissie stelt weliswaar vast dat sprake was van een toezegging, maar dat die geen resultaatverplichting maar een inspanningsverplichting inhoudt. Verzekeraar heeft zich voldoende ingespannen. Bovendien heeft Consument niet voldoende concreet gesteld dat hij schade heeft geleden omdat hij zelf wél tijdig vervangend vervoer zou hebben geregeld. Wat betreft het zoeken naar vervangend verblijf heeft Consument niet concreet gemaakt dat hij schade heeft geleden die op grond de wet voor vergoeding in aanmerking komt. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument van 28 mei 2018.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een reisverzekering (hierna: ‘Verzekering’) bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de voorwaarden model ‘Doorlopende Reisverzekering Z.R.16.06’ (hierna: ‘Verzekeringsvoorwaarden’) die – voor zover relevant – luiden:

*“Voorwaarden Automobilistenhulp Z.A.H. 16.06
(...)*

Wat moet je doen bij uitval van de bestuurder of het vervoermiddel? Valt de bestuurder of het vervoermiddel uit? Dan moet je onze alarmcentrale helpen om een machtiging van de eigenaar van het vervoermiddel te krijgen. Ook moet je ervoor zorgen dat wij/onze alarmcentrale over het vervoermiddel kunnen beschikken, zodra wij dat willen.

(...)

1.2 Waarvoor ben je verzekerd? Voor welke bedragen ben je verzekerd? In dit overzicht zie je voor welke bedragen je maximaal verzekerd bent. Deze bedragen gelden per verzekerde per reis, tenzij er iets anders in het overzicht wordt vermeld.

(...)

Huur vervoermiddel per vervoermiddel per reis: € 2.500

(...)

Welke extra kosten betalen wij? Kan het vervoermiddel niet binnen twee werkdagen meer gebruikt worden (anders dan door het uitvallen van de bestuurder)? Dan betalen wij:

- De huurkosten van een soortgelijk vervoermiddel. De maximale uitkering is per vervoermiddel € 2.500. Dit geldt voor ten hoogste de resterende periode dat de reis zou duren.*
- De extra reiskosten per trein of bus, inclusief de extra kosten van vervoer van bagage, voor zover gemaakt binnen de duur van de reis.*
- De extra kosten van verblijf van verzekerden tot maximaal tien dagen, ook als het vervoermiddel binnen twee werkdagen weer te gebruiken is. De maximale uitkering is € 50 per verzekerde per dag. Op verblijfkosten zal wegens bespaarde kosten van normaal levensonderhoud een vaste aftrek worden toegepast van 10%.*

Wij vergoeden deze kosten ook als het vervoermiddel in beslag wordt genomen of verbeurd wordt verklaard en dit komt door een verkeersongeval.”

- 2.2 Verzekeraar werkt samen met een alarmcentrale, SOS International (hierna: ‘de Alarmcentrale’), die verzekerden gedurende een reis hulp biedt, bijvoorbeeld in geval van pech.
- 2.3 Consument was in juli 2017 met zijn vrouw, kinderen en een ander familielid met de auto op reis naar [Naam land 2].

Op zaterdag 22 juli 2017 kreeg hij in [Naam land 1] nabij [Plaatsnaam] autopech. Ter plaatse heeft hij de Alarmcentrale gebeld en om hulp gevraagd. Enige tijd daarna heeft een berger zijn auto naar zijn depot afgesleept in plaats van naar een garagebedrijf omdat dit op zaterdag dicht was. De berger heeft Consument toegezegd dat de auto maandag daarop naar een garagebedrijf zou worden gebracht.

- 2.4 Door de autopech was Consument gedwongen zijn reis naar [Naam land 2] te onderbreken en heeft hij voor hem en zijn reisgenoten een accommodatie gehuurd waar hij gedurende de reparatie van de auto kon verblijven.
- 2.5 Op maandag 24 juli 2017 ontving Consument bericht van de Alarmcentrale dat zijn auto nog niet naar een garagebedrijf was gebracht, dit volgens de Alarmcentrale tegen de met de berger gemaakte afspraken in. Consument werd door de Alarmcentrale verzocht die dag af te wachten tot nader order.
- 2.6 Dinsdagochtend 25 juli 2017 heeft Consument tevergeefs navraag gedaan bij de Alarmcentrale, omdat die nog geen opheldering kon geven over de stand van zaken. Consument heeft daarop contact opgenomen met de berger die hem vertelde dat hij de auto van Consument maandagmiddag 24 juli 2017 bij de garage had afgeleverd.
- 2.7 Aansluitend heeft Consument met het garagebedrijf contact gezocht. Daar werd hem verteld dat de waterpomp van zijn auto kapot was en dat een vervangend onderdeel besteld was. De levering daarvan zou naar schatting een à twee dagen duren.
- 2.8 Vervolgens heeft Consument contact met de Alarmcentrale opgenomen om vervangend vervoer te bespreken. De Alarmcentrale heeft Consument meegedeeld uit te zullen kijken naar vervangend vervoer. Consument heeft aangegeven een auto met automaat nodig te hebben met de mogelijkheid daarop een dakkoffer te bevestigen. Consument heeft aansluitende aan de Alarmcentrale geappt:

“Wij hebben telefonisch contact gehad met uw collega [naam medewerker Alarmcentrale] en afgesproken dat er gekeken gaat worden naar vervangend vervoer (5 personen, hoop bagage, kindervan) en automaat (vanwege rugklachten, mijn eigen auto was ook een automaat) en de auto moet te gebruiken zijn in [Naam land 2] dat is namelijk de eindbestemming van onze vakantie.”
- 2.9 Die middag ontving Consument een app van de Alarmcentrale waarin werd bericht dat geen vervangend vervoer kon worden geregeld omdat alles verhuurd was.

Bij navraag kreeg Consument van de Alarmcentrale twee mogelijkheden voorgelegd: of de Alarmcentrale zou de volgende dag een depot 60 kilometer vanaf de locatie van Consument benaderen of Consument kon een huurauto ophalen op 350 kilometer afstand van zijn locatie. De tweede mogelijkheid vond Consument gezien de afstand niet acceptabel.

- 2.10 Woensdag 26 juli 2017 kreeg Consument van de Alarmcentrale bericht dat het vervangend onderdeel uiterlijk vrijdag zou worden geleverd. De Alarmcentrale berichtte hem ook dat hij nog geen vervangend vervoer had kunnen regelen waarmee Consument zijn reis naar [Naam land 2] kon voortzetten. Wel bood de Alarmcentrale aan om bij het garagebedrijf na te vragen of voor zijn rekening tijdelijk vervoer kon worden geregeld voor plaatselijk gebruik. Hiermee stemde Consument in, waarna hij een huurauto kon ophalen bij de garage. Consument kreeg zodoende tijdelijk een Fiat Punto ter beschikking voor lokaal gebruik.
- 2.11 Donderdag 27 juli 2017 kreeg Consument van de Alarmcentrale de toezegging dat wanneer de auto vrijdag niet zou zijn gemaakt, hij een geschikte huurauto zou krijgen om zijn reis naar [Naam land 2] te vervolgen.
- 2.12 Vrijdag 28 juli 2017, circa 9:00 uur 's ochtends, heeft Consument contact opgenomen met het garagebedrijf, waar hij vernam dat zijn auto gerepareerd was. Hij heeft zijn auto onmiddellijk opgehaald en heeft zijn reis naar [Naam land 2] vervolgd. Omstreeks 12:00 uur ontving Consument hiervan bevestiging van de Alarmcentrale, op welk moment Consument zijn reis naar [Naam land 2] reeds had vervolgd.
- 2.13 Verzekeraar heeft alle kosten van het verblijf van Consument en zijn reisgenoten in verschillende accommodaties, zijn plaatselijke reiskosten en de kosten van de gehuurde Fiat Punto gedurende de periode dat Consument gestrand was vergoed.
- 2.14 Consument heeft zich beklaagd over de handelwijze van de Alarmcentrale en het niet kunnen beschikken over een huurauto om de reis te vervolgen. De Alarmcentrale heeft zijn excuses aangeboden voor het niet actief meezoeken naar een geschikte plaatselijke accommodatie en een geschenkbon van Bol.com aangeboden. Daarbij schreef de Alarmcentrale onder meer:

“Onze afdeling Mobiliteit informeert ons als volgt na bestudering van het dossier;

Het voertuig van [Consument] was niet binnen twee werkdagen gemaakt en dus was er recht op vervangend vervoer (...) Naast het onderdeel dat niet voorhanden was om te repareren, was een ander groot probleem in dit dossier het niet beschikbaar zijn van passend vervoer waarmee naar [Naam land 2] gereden kon worden. Via internationale verhuurders en ook bij diverse andere depots waren vervang auto's te vinden. Echter hiermee kon men niet naar [Naam land 2] afreizen.

Het waren helaas de omstandigheden die maakten dat er niet meteen oplossingen waren (geen vervangend onderdeel voorhanden en geen vervangend vervoer dat mee naar [Naam land 2] mocht maar er was geen sprake van niet professioneel of traag handelen.”

2.15 Tijdens de procedure bij Kifid heeft Verzekeraar aangeboden om onverplicht € 600,00 aan Consument te betalen, op welk aanbod Consument niet is ingegaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van gederfd vakantiegenot à € 3.000,00 (€ 200,00 per dag per persoon x 3 dagen) en immateriële schade ter hoogte van in totaal € 2.000,00 (€ 50,00 per persoon per dag x 8 dagen). In totaal vordert Consument € 5.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Verzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft op grond van de Verzekeringsvoorwaarden recht op vervangend vervoer. Verzekeraar en de Alarmcentrale hebben verzuimd dit (tijdig) te verzorgen. Hem werd wel toegezegd, in het bijzonder op dinsdag 25 juli 2017 (zie alinea 2.7), dat de Alarmcentrale het vervangend vervoer zou verzorgen en dat hij op woensdag 26 juli 2017 zijn weg naar [Naam land 2] kon vervolgen. Deze afspraak werd nog dezelfde middag ontkracht. Had de Alarmcentrale hem daarentegen niet aan het lijntje gehouden, dan had Consument zelf maatregelen getroffen en meteen een vervangende huurauto geregeld om zijn reis te vervolgen. Zodoende had hij dan minimaal gederfd vakantiegenot gehad. Consument claimt daarom de schadevergoeding voor gederfd vakantiegenot vanaf het moment dat hij op grond van de Verzekeringsvoorwaarden aanspraak maakte op een huurauto tot op het moment dat hij zijn reis kon vervolgen met zijn eigen auto (derhalve een periode van drie dagen).
- Verzekeraar en de Alarmcentrale hebben Consument niet adequaat bijgestaan bij het zoeken naar lokale accommodaties. Hij moest alles zelf regelen, hetgeen met veel stress en ongemak gepaard ging. De Alarmcentrale heeft erkend dat het helpen bij het zoeken naar geschikte accommodaties benedenmaats was.
- In het algemeen reageerde de Alarmcentrale telkens of traag of niet. Zo moest Consument zelf op dinsdag 25 juli 2017 bij de berger ondervinden dat de auto de vorige dag al bij de garage was afgeleverd. Het defecte onderdeel werd besteld, zij het pas op dinsdag 25 juli 2017 in plaats van op maandag toen de auto al was aangekomen. Dit gebeurde bovendien zonder toestemming van of overleg met Consument.

Herhaaldelijk kwam de Alarmcentrale met informatie die Consument al uit eigen beweging had verkregen of met tegenstrijdige informatie.

- Consument maakt aanspraak op een vergoeding voor gedeerde vakantiedagen. Daarbij knoopt hij aan bij de regeling voor vertraagde vluchten conform Europees recht, die inhoudt dat per dag een vergoeding van € 600,- per persoon geldt.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die voorligt is of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Verzekering door geen adequate service te verlenen bij het vinden van geschikte accommodaties, geen vervangend vervoer te verzorgen en niet te wijzen op de eigen verantwoordelijkheid van Consument om daarvoor zorg te dragen. Deze vraag zal de Commissie beantwoorden aan de hand van de Verzekeringsvoorwaarden.

Schending verplichting Verzekeraar om vervangend vervoer te verzorgen?

4.2 Op grond van artikel 2.1 Verzekeringsvoorwaarden heeft Consument geen recht op vervangend vervoer maar slechts op vergoeding van de kosten daarvan. Consument wijst echter op begeleidende omstandigheden die volgens hem meebrengen dat Consument er toch op mocht vertrouwen dat vervangend vervoer voor hem zou worden geregeld.

4.3 Consument beroept zich in dat verband met name op een afspraak, gemaakt met een medewerker van de Alarmcentrale op 25 juli 2017, die hij heeft bevestigd met een app aan de Alarmcentrale: *Wij hebben telefonisch contact gehad met uw collega [naam medewerker Alarmcentrale] en afgesproken dat er gekeken gaat worden naar vervangend vervoer (5 personen, hoop bagage, kindervagen) en automaat (vanwege rugklachten, mijn eigen auto was ook een automaat) en de auto moet te gebruiken zijn in [Naam land 2] dat is namelijk de eindbestemming van onze vakantie (zie alinea 2.8).* De Alarmcentrale en Verzekeraar hebben deze mededeling van de medewerker niet betwist. Consument heeft daarom onbetwist gesteld dat hij er op basis van een afspraak met de Alarmcentrale op mocht vertrouwen dat deze zou assisteren bij het zoeken naar vervangend vervoer. Vervolgens moet nog worden vastgesteld of deze afspraak een inspanningsverplichting of resultaatsverplichting voor de Alarmcentrale is, en of die verplichting afdoet aan de (eigen) verantwoordelijkheid van Consument in het licht van de Verzekeringsvoorwaarden om zelf vervangend vervoer te regelen.

4.4 De Commissie stelt vast dat de onderhavige verplichting die de Alarmcentrale op zich heeft genomen een inspanningsverplichting is.

Zoals Consument immers zelf heeft omschreven in zijn app aan de Alarmcentrale zou 'gekeken worden naar vervangend vervoer', hetgeen een vrijblijvender karakter heeft dan een resultaatsverplichting. Daar komt bij dat het niet zonder meer logisch is dat de Alarmcentrale ter plaatse steeds passend vervoer ter beschikking kan stellen. Bovendien, Consument had specifieke wensen: een auto geschikt voor vijf personen, met automaat en plaats voor dakkoffer.

- 4.5 Verzekeraar heeft met verwijzing naar correspondentie van de Alarmcentrale gesteld dat hij zich voldoende heeft ingespannen om vervangend vervoer te regelen (zie alinea 2.14). Vervolgens stelt de Commissie vast dat Consument niet (voldoende gemotiveerd) heeft betwist dat de Alarmcentrale zich voldoende heeft ingespannen om vervangend vervoer te regelen. Verzekeraar heeft erop gewezen dat de Alarmcentrale contact heeft gehad met verschillende depots en de garage waar de auto van Consument zich bevond. Ook heeft hij onbetwist gesteld dat het bij internationale autoverhuurmaatschappijen en depots niet mogelijk was om huurauto's te vinden waarmee naar [Naam land 2] kon worden afgereisd. De Commissie stelt hiermee vast dat de Alarmcentrale zich namens Verzekeraar voldoende heeft ingespannen om vervangend vervoer te verzorgen.

Zorgverplichting Verzekeraar om te wijzen op eigen verplichting Consument om vervangend vervoer te regelen?

- 4.6 Consument stelt verder nog dat de Alarmcentrale en daarmee Verzekeraar heeft verzuimd om hem erop te wijzen dat hij op grond van de Verzekeringsvoorwaarden zelf vervangend vervoer diende te regelen. Hij wijst daarbij op het hiervoor genoemde gegeven dat hem door de Alarmcentrale was beloofd dat dit voor hem werd geregeld. In deze stelling ligt besloten dat het hem zelf wél was gelukt om tijdig en passend vervangend vervoer te vinden. Gezien de voormelde stellingen van Verzekeraar is het niet zonder meer aannemelijk dat Consument erin zou zijn geslaagd om vervangend vervoer te vinden, ook niet terwijl hij zelf ter plaatse was. Consument heeft, ook desgevraagd ter zitting, geen voldoende concrete informatie aangedragen waaruit blijkt *hoe* en *dat* het hem zou zijn gelukt om lokaal snel vervangend vervoer te regelen, zodat hij met minimale vertraging zijn reis zou kunnen hebben vervolgen. In het licht van zijn bijzondere wensen en bezwaar om ver te reizen om vervangend vervoer te bemachtigen (zie alinea 2.9), moet er dus van uit worden gegaan dat Consument er zelf ook niet in zou zijn geslaagd tijdig vervangend vervoer te bemachtigen waarmee hij de reis naar [Naam land 2] had kunnen voortzetten.

Schending verplichting om te helpen bij het zoeken naar geschikte accommodaties?

- 4.7 Verzekeraar heeft erkend dat de Alarmcentrale Consument onvoldoende actief heeft geholpen bij het zoeken naar geschikte accommodaties. Nu daarmee een (in beginsel) toerekenbare tekortkoming jegens Consument is vastgesteld, rest de vraag of Consument door deze fout schade heeft geleden.

De Commissie stelt vast dat dit niet het geval is. Verzekeraar heeft alle ter zake de accommodaties gemaakte kosten vergoed. Consument heeft niet geconcretiseerd dat hij door het niet actief assisteren van de Alarmcentrale vermogensschade heeft geleden en hoe hoog die schade is. De vergelijking met de Europeesrechtelijke regeling inzake vluchtvertraging gaat in ieder geval niet op. Daarbij overweegt de Commissie verder dat de door Consument gevorderde immateriële schadevergoeding op grond van de wet slechts in strikte gevallen voor vergoeding in aanmerking komt, zie artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek. Van de aldaar genoemde gevallen is hier geen sprake.

Conclusie

- 4.8 Het voorgaande leidt ertoe dat niet is gebleken van een tekortkoming althans dat niet aannemelijk is geworden dat Consument schade heeft geleden door een tekortkoming van Verzekeraar. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.